

TODO COMIENZA CON UNA BUENA ATENCIÓN

BOLETÍN ESTADÍSTICO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

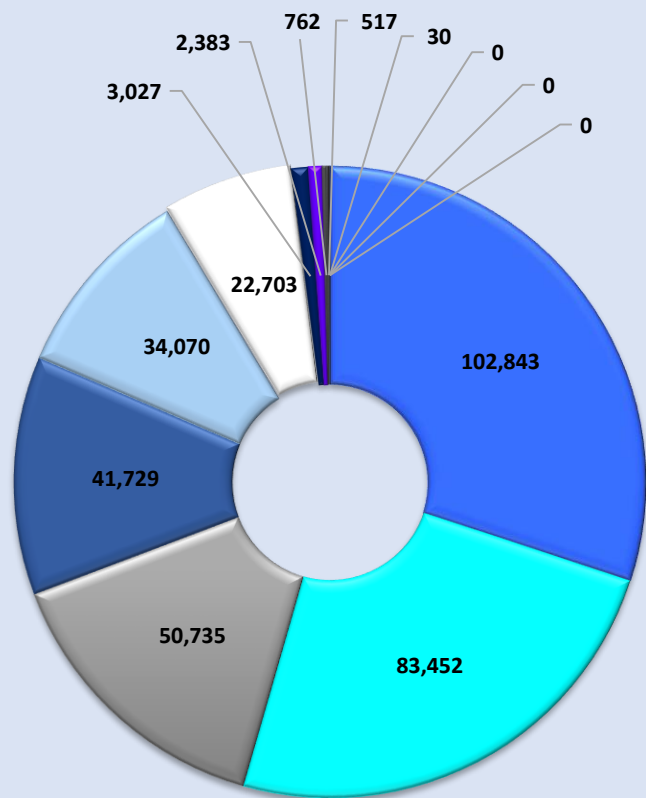
Presentamos las consultas más frecuentes de los ciudadanos durante el segundo trimestre de 2020 y los once canales de atención a través de los cuales ingresaron. La Superintendencia de Industria y Comercio ofreció servicio mediante el canal telefónico, salas virtuales, correo electrónico, chatbot en línea, WhatsApp, redes sociales, plataforma SIC Facilita y escalamientos de temas complejos al interior del Grupo de Trabajo de Atención al Ciudadano, poniendo a disposición de los usuarios radicados en el territorio colombiano y en el exterior, todos los conocimientos técnicos y el profesionalismo de un equipo con vocación de servicio.

SEGUNDO TRIMESTRE DE 2020

Este boletín electrónico se puede consultar en el link <https://www.sic.gov.co/boletin-informativo-tendencias>

www.sic.gov.co

11 CANALES DE ATENCIÓN EN EL II TRIMESTRE DE 2020

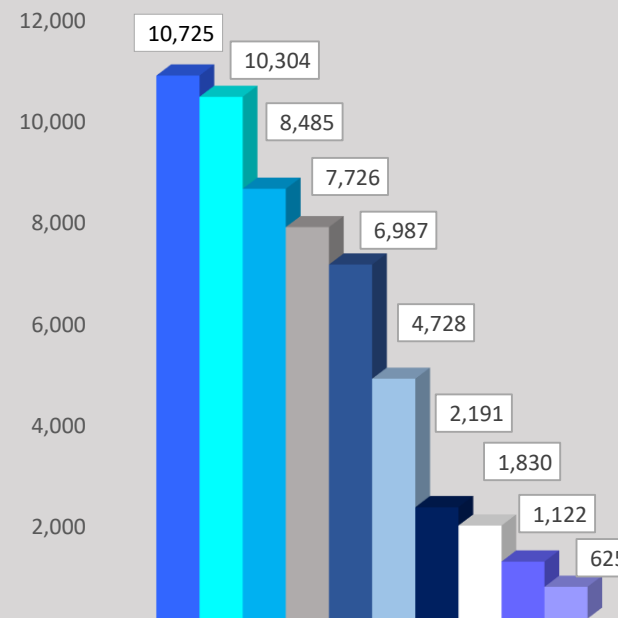


- Redes Sociales
- Chat en línea
- Derechos de Petición Escritos
- Video Llamadas
- Capacitaciones en RNBD
- WhatsApp
- Conmutador
- Contact Center
- Chat Bot
- SIC Facilita
- Web Callback
- Escalamientos 2do Nivel
- PACs Ciudades
- Kiosco Informático

DISEÑAMOS CANALES COMO SI PREDIJÉRAMOS EL FUTURO

342.251 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC en el segundo trimestre de 2020, a través de un grupo de canales de atención diversificado y especializado en temas misionales, de acuerdo con su nivel de impacto en la ciudadanía. Para la creación de los mismos, nos basamos en el estudio de los diferentes segmentos poblacionales con sus hábitos y preferencias, en los avances tecnológicos, lineamientos y noticias recientes de la entidad, y en la creciente demanda de practicidad por parte de los ciudadanos. El segundo trimestre presentó un alto volumen de consultas en comparación con años anteriores, a pesar del cierre de los canales presenciales como consecuencia de la cuarentena por Covid19.

<https://www.sic.gov.co/boletin-informativo-tendencias>

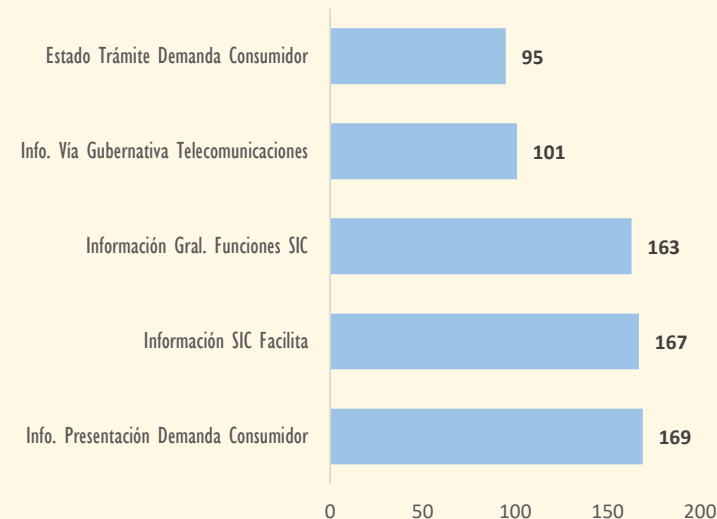


CANAL TELEFÓNICO

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA II TRIMESTRE 2020

- Info. Otras Entidades Púb. y Priv.
- Info. Presentación Demanda Consumidor
- Estado Trámite Demanda Consumidor
- Información SIC Facilita
- Info. Vía Gubernativa Telecomunicaciones
- Info. General Funciones SIC
- Requisitos Registro de Marca
- Solicitud Investigación Administrativa
- Información Canales de Atención SIC
- RNBD

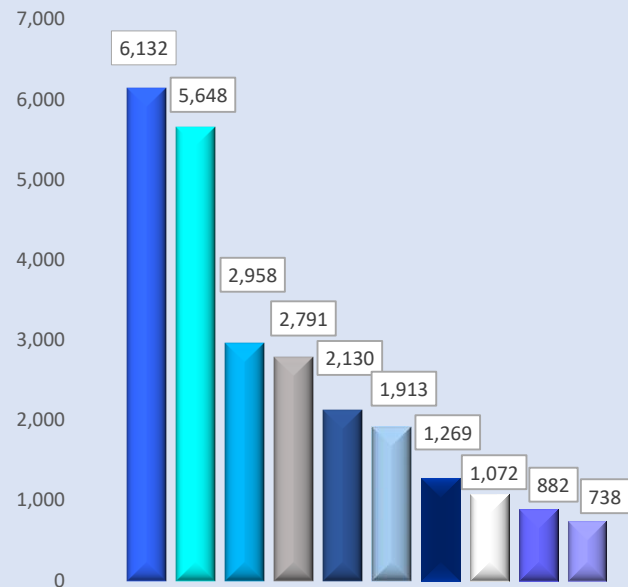
CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA II TRIMESTRE 2020



CANAL WEB CALLBACK

Llamadas Devueltas Abril	361
Llamadas Devueltas Mayo	288
Llamadas Devueltas Junio	368

CANAL VIRTUAL CHAT EN LÍNEA



CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA II TRIMESTRE 2020

- Info. Presentación Demanda Consumidor
- Información SIC Facilita
- Info. Otras Entidades Públicas
- Info. Vía Gubernativa Telecomunicaciones
- Estado Presentación Demanda Consumidor
- Info. General Funciones SIC
- Requisitos Registro de Marca
- Telecomunicaciones Claro
- Solicitud Investigación Administrativa
- Info. Presentar Denuncia Habeas Data y DP

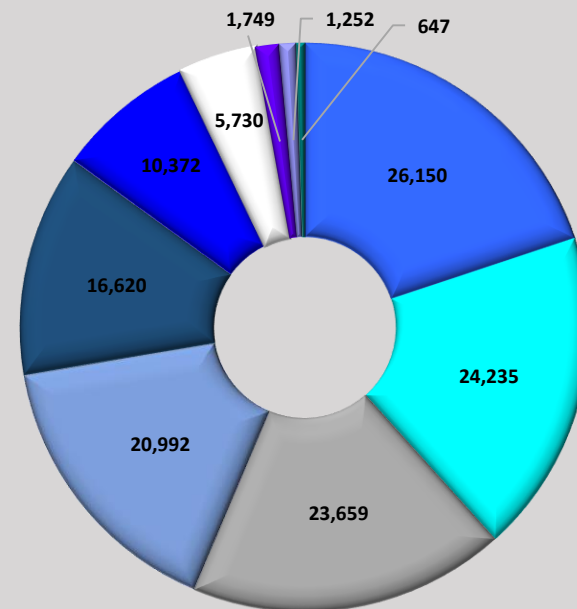
ATENDIMOS ESTE CANAL COMO SI LA NOCIÓN DEL TIEMPO NO EXISTIERA

50.735 USUARIOS ACUDIERON A LA SIC durante el segundo trimestre de 2020 a través del chat en línea, cuya asesoría continua e ininterrumpida 7X24 desafió el concepto de la atención al ciudadano. Día y noche, de domingo a domingo, esta fácil y rápida alternativa se ha convertido en un medio de alta demanda y en uno de los top 3 canales preferidos por el público. Actualmente es un servicio de clase mundial, donde se brinda información detallada de todos los temas asignados a la entidad.

<https://www.sic.gov.co/boletin-informativo-tendencias>

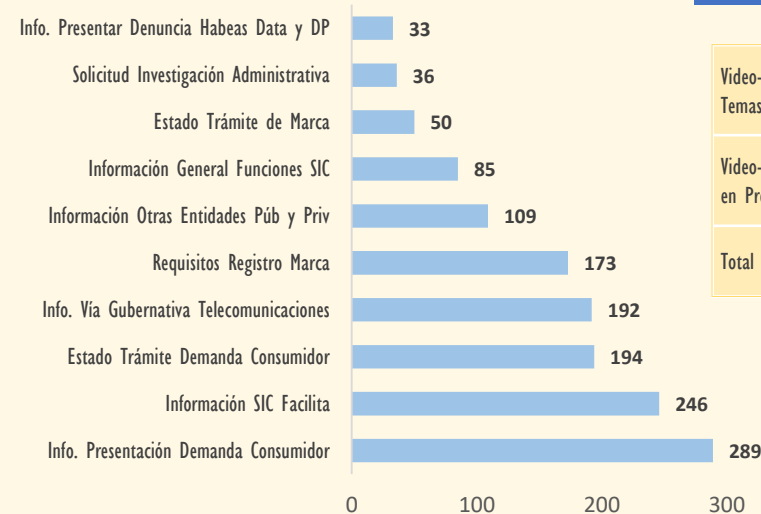
CANAL REDES SOCIALES

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA II TRIMESTRE 2020



- Info. General Funciones SIC
- Telecomunicaciones y Servicios Postales
- Info. Acción Protección al Consumidor
- Información Otras Entidades
- Asuntos Jurisdiccionales
- SIC Facilita
- Denuncia
- Protección de Datos Personales
- Noticia de Impacto
- Info. General Aerolíneas

CONSULTAS DE MAYOR FRECUENCIA II TRIMESTRE 2020



CANAL VIDEO-LLAMADA

Video-Llamada Todos los Temas Misionales	2.201
Video-Llamada Especializada en Propiedad Industrial	826
Total I Trimestre 2020	3.027

CANAL DE MEDIACIÓN SIC FACILITA

Sector	Reclamos mayo 2015 a junio 2020
Tecnología	35,777
Electrodomésticos	15,093
Telecomunicaciones	13,042
Muebles y Decoración	8,419
Moda y Estilo	7,619
Viajes y Turismo	7,340
Comunicación y Entretenimiento	6,125
Automotriz y Transporte	4,070
Servicios y Productos Financieros	3,848
Alimentos	2,749
Belleza, Higiene y Cuidado Personal	1,763
Servicios Profesionales y Especializados	1,224
Tiendas y Restaurantes	1,068
Productos Deportivos	870
Alcohol y Tabaco	424
Institucional	247
Farmacéuticos y Medicinales	228
Productos de Limpieza	166
Ópticas	114
Bebidas no Alcohólicas	76
Servicios Funerarios	32
Otros	2
Total	110,296

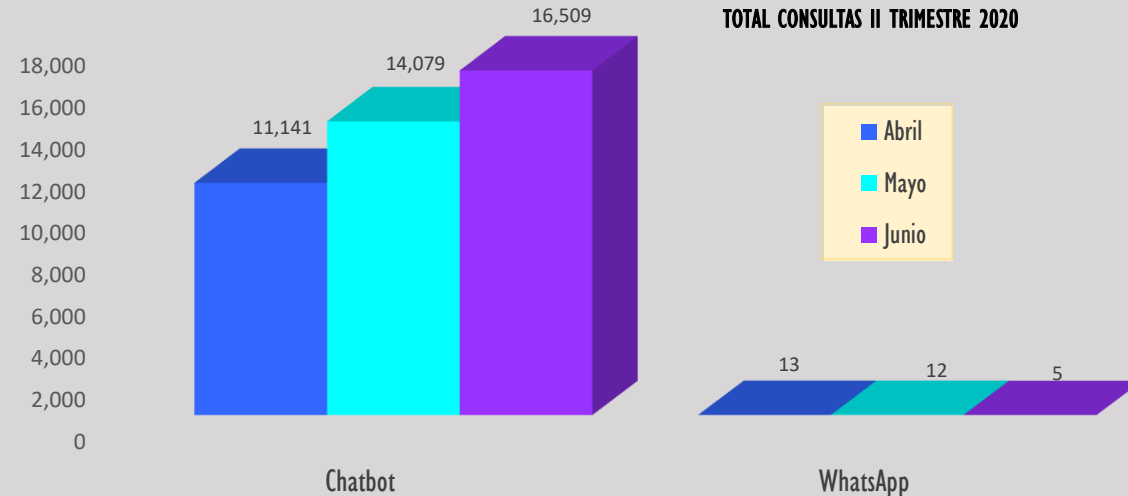
FACILITAMOS ACUERDOS COMO SI LA AMISTAD FUERA LA ÚNICA SALIDA A LOS CONFLICTOS

22.703 CONSUMIDORES ACUDIERON A LA SIC en el segundo trimestre de 2020, a través de la plataforma de mediación virtual SIC Facilita, cuyo nivel de acuerdos entre consumidores y empresas comercializadoras de productos y servicios, ascendió al 61%, evitando una gran cantidad de demandas y procesos administrativos innecesarios. Actualmente se resuelven conflictos exitosamente, en un tiempo record de 15 días hábiles.

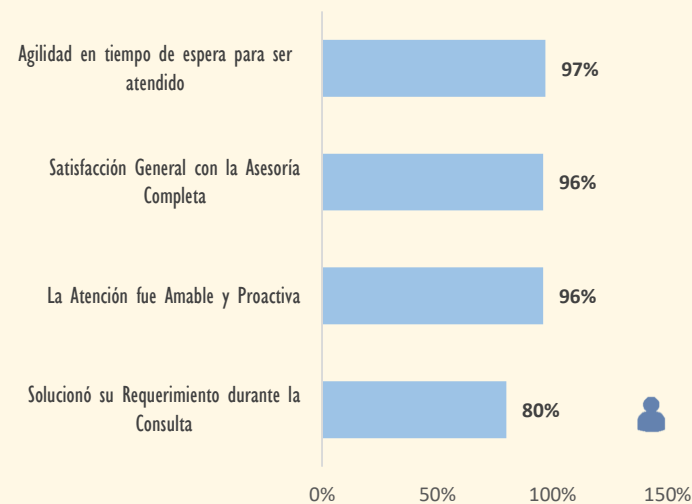
<https://www.sic.gov.co/boletin-informativo-tendencias>

CANALES CHATBOT Y WHATSAPP

TOTAL CONSULTAS II TRIMESTRE 2020



RESULTADOS ENCUESTA TELEFÓNICA II TRIMESTRE 2020



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Muestra de estudio	22.905
Canal	Contact Center

BOLETÍN ESTADÍSTICO DE

ATENCIÓN AL CIUDADANO

<https://www.sic.gov.co/boletin-informativo-tendencias>

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE CONTENIDO

María del Pilar Marti Samper

**JEFE OFICINA DE SERVICIOS AL CONSUMIDOR
Y DE APOYO EMPRESARIAL**

Angélica Asprilla

**COORDINADORA DEL GRUPO
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Ceira Morales Quiceno